

Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção à Saúde
Departamento de Atenção Básica

**TUTORIAL DE PREENCHIMENTO DA AUTOAVALIAÇÃO DA MELHORIA DO
ACESSO E DA QUALIDADE DOS CENTROS DE ESPECIALIDADES
ODONTOLÓGICAS (AMQ-CEO)**

VERSÃO PRELIMINAR

Brasília
2018

APRESENTAÇÃO

O presente tutorial tem por objetivo orientar e auxiliar os gestores no preenchimento da Autoavaliação da Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (AMAQ-CEO). O AMAQ-CEO está estruturado em 2 (duas) unidades de análise de avaliação, “Gestão” e “Equipe”, que agrupam 4 (quatro) dimensões que, por sua vez, se desdobram em 13 (treze) subdimensões e estas em padrões que abrangem o que é esperado em termos de qualidade para o Centro de Especialidades Odontológicas.

O AMAQ-CEO é uma ferramenta potente que auxilia no debate da identificação das dificuldades e formulação de estratégias de intervenção, debatidas no coletivo – profissionais e gestores, para melhoria dos serviços ofertados à população e do processo de trabalho da equipe. O preenchimento do instrumento de autoavaliação, AMAQ-CEO ou outra ferramenta definida e pactuada que melhor se adeque à necessidade da equipe, corresponde a 10% da nota de certificação do CEO. Cabe ressaltar que se preenchido outro instrumento autoavaliativo, o mesmo, juntamente com a matriz de intervenção, deverá ser apresentado no momento da avaliação externa.

VERSÃO PRELIMINAR

COMO REALIZAR A AUTOAVALIAÇÃO?

Acesse a Plataforma e-Gestor Atenção Básica¹. Após o *login*, acesse o PMAQ-AB, escolha o seu perfil de acesso: “Responsável CEO” ou “Coordenador CEO”. O gestor terá acesso somente à dimensão(s) e subdimensão(s) correspondente ao perfil de acesso para qual está habilitado. Portanto, o “Responsável CEO” terá acesso às dimensões “Gerência CEO”, “Estrutura do CEO” e “Perfil, Processo de Trabalho e Atenção Integral à Saúde Bucal”, que correspondem às subdimensões E-G, H-I e J-M, respectivamente; e o “Coordenador CEO” terá acesso à dimensão “Gestão Municipal/Estadual”, correspondendo às subdimensões A-D.



O gestor somente terá acesso à(s) dimensão(s) e subdimensão(s) correspondentes ao seu perfil de acesso: “Responsável CEO” e/ou “Coordenador CEO”.

PERFIL – RESPONSÁVEL CEO

Após a escolha do perfil de acesso, clique na opção **autoavaliação**, no menu superior, para preencher o questionário (Figura 1).

Figura 1 - Menu Superior (*autoavaliação*).



¹ Acesse a Plataforma e-Gestor Atenção Básica por meio do link <https://egestorab.saude.gov.br/paginas/login.xhtml>

O preenchimento do instrumento deve ser realizado por unidade de análise: Gestão e Equipe. O primeiro passo é marcar a unidade de análise. Na opção sugerida, marque a unidade a ser avaliada (Figura 2).

Figura 2 - Escolha da unidade de análise.

Marque as unidades a serem avaliadas:

Gestão (CEO) ✓
Equipe (CEO)

Próximo

Clique em **próximo** e aponte também a dimensão a ser autoavaliada. Na unidade de análise “Gestão”, o gestor terá acesso às dimensões “Gerência CEO” e “Estrutura do CEO” e suas subdimensões, E-G e H-I, respectivamente, e ao selecionar a unidade “Equipe”, terá acesso à dimensão “Perfil, Processo de Trabalho e Atenção Integral à Saúde Bucal” e suas subdimensões (J-M) (Figura 3).

Figura 3 - Escolha da dimensão.

Dimensões da unidade de análise “**Gestão**”

Marque as dimensões a serem avaliadas:

Gerência do CEO ✓
Estrutura do Centro de Especialidades Odontológicas (CEO)

Anterior Próximo

Marque as dimensões a serem avaliadas:

Perfil, Processo de Trabalho e Atenção Integral à Saúde Bucal ✓

Anterior

Próximo

Escolhida a dimensão, o próximo passo é escolher a subdimensão na opção “**marque as subdimensões a serem avaliadas**” (Figura 4).

Figura 4 - Escolha da subdimensão.

Marque as subdimensões a serem avaliadas:

E – Apoio Institucional ✓

F – Educação Permanente

G – Gestão do Monitoramento e Avaliação - M&A

Anterior

Próximo

Uma vez escolhida a **subdimensão** a ser preenchida no momento, clique em **próximo** e, em seguida, abrirá uma nova tela com todos os padrões correspondentes à subdimensão a serem avaliados (Figuras 5 e 6).

Figura 5 – Subdimensões a serem avaliadas.

🏠 AUTOAVALIAÇÃO > UNIDADE > DIMENSÃO > SUBDIMENSÃO > RESPONDER

GERÊNCIA DO CEO

E – APOIO INSTITUCIONAL

Gerência do CEO

E – Apoio Institucional	✔
F – Educação Permanente	✔
G – Gestão do Monitoramento e Avaliação - M&A	✔



As subdimensões sempre serão marcadas por letras, igual ao instrumento AMAQ-CEO disponível no Portal do Departamento de Atenção Básica em PDF. Neste documento terá toda a lista de dimensões, subdimensões e padrões a serem autoavaliados.

VERSÃO PR...

Figura 6 – Padrões a serem avaliados.

🏠 AUTOAVALIAÇÃO > UNIDADE > DIMENSÃO > SUBDIMENSÃO > RESPONDER

GERÊNCIA DO CEO
E – APOIO INSTITUCIONAL

Gerência do CEO

E – Apoio Institucional	
➤ 2.1 A gerência do CEO estabelece relação democrática e dialógica com os profissionais.	📝
➤ 2.2 A gerência do CEO desenvolve o trabalho de apoiado institucional considerando os principais desafios para a qualificação do serviço.	📝

F – Educação Permanente	
➤ 2.3 As estratégias de educação permanente são construídas baseadas em temas e necessidades definidas com os profissionais do CEO.	📝
➤ 2.4 A gerência do CEO emprega estratégias que estimulam a troca de experiências.	📝
➤ 2.5 A gerência do CEO garante aos profissionais momentos destinados a reuniões.	📝
➤ 2.6 A gerência do CEO faz articulações de forma a propiciar que o serviço seja espaço de formação e aprendizagem.	📝
➤ 2.7 A gerência do CEO viabiliza cursos de atualização e qualificação para os profissionais voltados para o interesse do serviço.	📝

G – Gestão do Monitoramento e Avaliação - M&A	
➤ 2.8 A gerência do CEO adota estratégias e instrumentos de monitoramento no seu âmbito de atuação.	📝
➤ 2.9 A gerência do CEO institui processos avaliativos como ferramenta de gestão.	📝
➤ 2.10 A gerência do CEO promove discussão de resultados do monitoramento e avaliação com os profissionais do CEO.	📝
➤ 2.11 A gerência do CEO pactua com os profissionais as metas do serviço.	📝
➤ 2.12 A gerência do CEO utiliza as informações do Sistema de Informação Ambulatorial do SUS (SIA/SUS) como instrumento de gestão.	📝

O próximo passo é clicar na seta indicada, onde irá surgir uma escala de notas. Neste momento, você deverá selecionar a nota que desejar (Figura 7).

Figura 7 - Respondendo aos padrões.

🏠 AUTOAVALIAÇÃO > UNIDADE > DIMENSÃO > SUBDIMENSÃO > RESPONDER

GERÊNCIA DO CEO
E – APOIO INSTITUCIONAL

Gerência do CEO

E – Apoio Institucional

2.1 A gerência do CEO estabelece relação democrática e dialógica com os profissionais. ✓

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A gerência do CEO estabelece relação democrática, cooperativa e aberta ao diálogo com seus profissionais. Estimula a criação e funcionamento de espaços de gestão colegiada em que atuam trabalhadores e gestores, potencializando a democratização institucional, o compartilhamento dos problemas e a construção de soluções. Essa relação atende às realidades e singularidades, por meio de planejamento, pactuação, avaliação constante, agendas de educação permanente.

2.2 A gerência do CEO desenvolve o trabalho de apoio institucional considerando os principais desafios para a qualificação do serviço. ✓

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

O processo de trabalho da gerência do CEO promove ações de qualificação do processo de trabalho do CEO. São exemplos dessas ações: Discussão e montagem das agendas dos profissionais; Suporte à implantação de dispositivos para a qualificação da clínica; Análise de indicadores e informações em saúde; Facilitação de processos locais de planejamento; Discussão do perfil das referências e contrarreferências; Mediação de conflitos, buscando ajudar na conformação de projetos comuns entre trabalhadores, gestores e usuários.



ESCALA DE NOTA - 0 a 10

- 0 a 2 – Muito insatisfatório
- 3 a 5 – Insatisfatório
- 6 a 7 – Regular
- 8 a 9 – Satisfatório
- 10 – Muito satisfatório

A medida com que ocorrer a seleção da nota, o “check” ficará verde, partindo para o próximo padrão automaticamente. Ao finalizar o preenchimento de todos os padrões, o cabeçalho da subdimensão irá ficar totalmente da cor verde (Figura 8).



O preenchimento deverá ocorrer por unidade de análise, dimensão e por subdimensão, **uma por vez**, para que seja salvo corretamente.

Figura 8 – Tela após total preenchimento dos padrões.

The screenshot displays a navigation breadcrumb at the top: **AUTOAVALIAÇÃO > UNIDADE > DIMENSÃO > SUBDIMENSÃO > RESPONDER**. Below this, a box contains the text **GERÊNCIA DO CEO** and **E – APOIO INSTITUCIONAL**. A horizontal line separates this from the main content area, which is titled **Gerência do CEO**. The main content area has a green header with **E – Apoio Institucional** and a checkmark icon. It lists two standards:

- 2.1 A gerência do CEO estabelece relação democrática e dialógica com os profissionais.** Below the text is a rating scale from 0 to 10. A descriptive paragraph follows: "A gerência do CEO estabelece relação democrática, cooperativa e aberta ao diálogo com seus profissionais. Estimula a criação e funcionamento de espaços de gestão colegiada em que atuam trabalhadores e gestores, potencializando a democratização institucional, o compartilhamento dos problemas e a construção de soluções. Essa relação atende às realidades e singularidades, por meio de planejamento, pactuação, avaliação constante, agendas de educação permanente."
- 2.2 A gerência do CEO desenvolve o trabalho de apoio institucional considerando os principais desafios para a qualificação do serviço.** Below the text is a rating scale from 0 to 10. A descriptive paragraph follows: "O processo de trabalho da gerência do CEO promove ações de qualificação do processo de trabalho do CEO. São exemplos dessas ações: Discussão e montagem das agendas dos profissionais; Suporte à implantação de dispositivos para a qualificação da clínica; Análise de indicadores e informações em saúde; Facilitação de processos locais de planejamento; Discussão do perfil das referências e contrarreferências; Mediação de conflitos, buscando ajudar na conformação de projetos comuns entre trabalhadores, gestores e usuários."

Após preencher, você terá duas opções: **salvar** ou **submeter** (Figura 9).

A opção "**salvar**", permite que você guarde as informações para editar no próximo acesso.

E a opção "**submeter**", você envia diretamente sem ter a opção de alterar a resposta dos padrões.

Inserir um importante com o texto: Após a submissão de um padrão, o sistema só permitirá a edição deste padrão após 6 meses da data de submissão.

Figura 9 – Salvando e/ou submetendo a autoavaliação.

🏠 AUTOAVALIAÇÃO > UNIDADE > DIMENSÃO > SUBDIMENSÃO > RESPONDER

GERÊNCIA DO CEO
E – APOIO INSTITUCIONAL

Gerência do CEO

- E – Apoio Institucional 
- F – Educação Permanente 
- G – Gestão do Monitoramento e Avaliação - M&A 

Estrutura do Centro de Especialidades Odontológicas (CEO)

- H – Infraestrutura e Equipamentos 
- I – Insumos e Instrumentais 

Perfil, Processo de Trabalho e Atenção Integral à Saúde Bucal

- J – Perfil da Equipe 
- K – Organização do Processo de Trabalho 
- L – Atenção Integral à Saúde Bucal 
- M – Participação, Controle Social e Satisfação do Usuário 

Salvar Submeter



Se você quer editar as respostas dadas aos padrões, escolha a opção **salvar**. Assim, poderá, no próximo acesso, alterar as respostas. Mas, posteriormente, não esqueça de **submeter** a autoavaliação.

Caso tenha escolhido a opção **salvar**, para **submeter** o questionário vá ao “Menu Superior” na opção “Minhas Autoavaliações”. Clique na imagem do **lápiz**, como demonstra a Figura 10.




Figura 10 - Editando a autoavaliação.

Minhas Autoavaliações

Data inicial: 25/07/2017 Data final: 25/01/2018 Situação: Todas

Concluído Não concluído

Filtrar autoavaliações

Gerência do CEO		
→ E – Apoio Institucional	09 Ago, 2017	
→ F – Educação Permanente	09 Ago, 2017	
→ G – Gestão do Monitoramento e Avaliação - M&A	09 Ago, 2017	

A autoavaliação salva abrirá e a autoavaliação poderá ser submetida.

Após clicar em **submeter**, ocorrerá o redirecionamento para a página de **minhas autoavaliações** e aparecerá a seguinte mensagem: “Seu questionário foi submetido com sucesso”.



Caso o gestor já tenha acessado a autoavaliação anteriormente e não tenha finalizado o seu preenchimento, o mesmo será direcionado, após a escolha da subdimensão a ser avaliada, para a tela que permite a edição da autoavaliação, contendo todas as dimensões e suas respectivas subdimensões com status “concluído”, caso já tenha finalizado o preenchimento de determinada subdimensão ou “não concluído”, caso não tenha ainda finalizado ou iniciado o preenchimento (Figura 11).

Figura 11 – Tela de acesso a quem já tenha acessado anteriormente a autoavaliação e não tenha finalizado o seu preenchimento.

Minhas Autoavaliações

Data inicial: Data final: Situação:

■ Concluído ■ Não concluído

Gerência do CEO			
→	E – Apoio Institucional	09 Ago, 2017	x ✎
→	F – Educação Permanente	09 Ago, 2017	x ✎
→	G – Gestão do Monitoramento e Avaliação - M&A	09 Ago, 2017	x ✎

Estrutura do Centro de Especialidades Odontológicas (CEO)			
→	H – Infraestrutura e Equipamentos	09 Ago, 2017	x ✎
→	I – Insumos e Instrumentais	09 Ago, 2017	x ✎

Perfil, Processo de Trabalho e Atenção Integral à Saúde Bucal			
→	J – Perfil da Equipe	09 Ago, 2017	x ✎
→	K – Organização do Processo de Trabalho	09 Ago, 2017	x ✎
→	L – Atenção Integral à Saúde Bucal	09 Ago, 2017	x ✎
→	M – Participação, Controle Social e Satisfação do Usuário	09 Ago, 2017	x ✎

PERFIL – COORDENADOR CEO

O preenchimento da ferramenta AMAQ-CEO com o perfil de acesso “Coordenador CEO” seguirá os mesmos passos descritos anteriormente para o perfil “Responsável CEO”. O supracitado perfil permitirá o acesso à dimensão “Gestão municipal/estadual” e às suas respectivas subdimensões, A-D (Figura 12).

Figura 12 – Subdimensões da unidade de análise.

🏠 AUTOAVALIAÇÃO > UNIDADE > DIMENSÃO > **SUBDIMENSÃO**

Marque as subdimensões a serem avaliadas:

A – Implantação e implementação da Atenção Secundária à Saúde Bucal no Município/Estado ou Distrito Federal
B – Organização e Integração da Rede de Atenção à Saúde Bucal
C – Gestão do Trabalho
D – Participação, Controle Social e Satisfação do Usuário

[Anterior](#) [Próximo](#)

Para mais informações de como responder o AMAQ-CEO, acesse o Manual Instrutivo da Autoavaliação da Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas disponível no Portal do Departamento de Atenção Básica.